Caso de Uso: Configurar Flujos de Trabajo de los Tickets

**Actor(es):** Administrador

**Descripción**: Este caso de uso permite al administrador gestionar los flujos de trabajo de los tickets dentro del sistema. Aunque en el caso de uso "Definir Estados de los Tickets" se establecen las transiciones permitidas entre estados, este caso de uso proporciona una visión global del flujo de trabajo, permitiendo gestionar todas las reglas de transición, restricciones y automatizaciones necesarias para la correcta administración del sistema de tickets.

**Campos requeridos**:

* **Nombre del flujo de trabajo**: Nombre descriptivo del flujo.
* **Estados involucrados**: Lista de los estados que forman parte del flujo de trabajo.
* **Transiciones permitidas**: Definición de qué estados pueden transicionar entre sí.
* **Reglas de transición**: Restricciones o condiciones que deben cumplirse para permitir el cambio de estado.
* **Acciones automáticas**: Opcionalmente, se pueden configurar acciones que se ejecuten cuando un ticket pase a cierto estado.

**Flujo Principal**:

1. El administrador accede al módulo "Gestión de Flujos de Trabajo".
2. Se muestra una lista de flujos de trabajo existentes.
3. El administrador puede:
   1. Crear un nuevo flujo de trabajo ingresando un nombre y seleccionando los estados que formarán parte del flujo.
   2. Modificar un flujo existente, ajustando las transiciones entre estados.
   3. Eliminar un flujo de trabajo, siempre que no haya tickets activos utilizándolo.
4. Para configurar un flujo de trabajo, el administrador realiza lo siguiente:
   1. Selecciona los estados disponibles en el sistema que participarán en el flujo de trabajo.
   2. Para cada estado seleccionado, el administrador define a qué otros estados puede transicionar el ticket.
   3. La configuración se realiza mediante una interfaz que permita al administrador visualizar los estados y establecer las transiciones mediante selección de opciones.
   4. El sistema valida que cada estado tenga al menos una transición de salida (excepto los estados finales).
   5. Una vez configuradas todas las transiciones, el administrador guarda los cambios y el sistema almacena la configuración.

**Flujos Alternos**:

1. **Flujo Alterno 1: Intento de eliminar un flujo de trabajo en uso**
   1. Si el flujo está asociado a tickets activos, el sistema muestra un mensaje de advertencia.
   2. El administrador no podrá eliminar el flujo hasta reasignar los tickets a otro flujo.
2. **Flujo Alterno 2: Error en la validación de datos**
   1. Si el nombre del flujo ya existe o no cumple con los criterios, el sistema muestra un mensaje de error.
   2. El administrador debe corregir la información antes de guardar.
3. **Flujo Alterno 3: Cancelación de la configuración**
   1. El administrador decide cancelar el proceso antes de guardar los cambios.
   2. El sistema descarta cualquier dato ingresado y vuelve a la pantalla de gestión de flujos de trabajo.

**Consideraciones Especiales**:

* Solo los usuarios con rol de Administrador pueden gestionar los flujos de trabajo.
* Un flujo de trabajo puede aplicarse a todos los tickets o a ciertos tipos de tickets según la configuración del sistema.
* El sistema debe registrar un historial de modificaciones indicando qué usuario realizó cambios y cuándo.
* Los flujos de trabajo deben ser configurables para adaptarse a diferentes procesos dentro de la organización.